



Gestión de la Calidad
Ejercicio N°5: El problema de las devoluciones

EJ05/2
Hoja 1/1

En química El Aleph, existen muchos reclamos internos y externos relacionados con las devoluciones de mercadería. La falta de celeridad en la toma de decisiones, genera tensiones y malestar con los clientes internos y externos.

El grupo de mejora llegó a la conclusión que todo esto se debe a que no existe un procedimiento estandarizado que podría ordenar tal situación.

La empresa está organizada en varias áreas, y las que están involucradas con el problema son:

Despacho: entrega mercadería y recibe devoluciones

Comercial: Contacto con el cliente. Genera documentación comercial

Técnica: produce, recupera y realiza las evaluaciones de calidad

El grupo de mejora debería:

1- Identificar posibles causas de devoluciones mediante una Lluvia de Ideas y armar un Diagrama de Causa y Efecto

2- Definir un procedimiento o "ruta" que debe seguir la mercadería devuelta y la información asociada para asegurar:

- La disposición de la mercadería devuelta en lugar adecuado
- El inicio del procedimiento de análisis de la devolución
- La disposición final de la mercadería
- El análisis de la causa de la devolución y emisión del informe de calidad si corresponde
- La disposición final de la mercadería
- La respuesta al cliente
- La confección de la nota de crédito o reposición si corresponde
- El inicio de acciones correctivas, si corresponde.